

MAKE THE
WORLD SEE

Milestone Systems

XProtect® Incident Manager 2025 R2

Manual del administrador



Contenido

Copyright, marcas comerciales y exención de responsabilidad	4
Descripción general	5
XProtect Incident Manager para administradores	5
Novedades	6
En XProtect Incident Manager 2023 R1	6
Esta documentación y cursos de eLearning	6
Licencias	7
XProtect Incident Manager Licencias de	7
Active su licencia de XProtect Incident Manager	7
Requisitos y consideraciones	8
Requisitos del sistema	8
Se requiere detección de movimiento	8
Puertos utilizados por XProtect Incident Manager	8
Registro y bases de datos de SQL Server	9
Arquitectura de sistema	10
Clústeres	11
XProtect Incident Manager y Milestone Federated Architecture	11
Resumen de los primeros pasos	12
Instalación	13
Instalación de XProtect Incident Manager	13
XProtect Incident Manager y el servicio de Log Server	13
Configuración	14
Definir el periodo de retención para proyectos de incidentes	14
Propiedades del incidente en Management Client	14
Un escenario de cómo usar y definir propiedades de incidentes	15
Escenario A	15
Escenario: Utilice tipos de incidentes para documentar quién resulta lesionado	16
Escenario: Utilice categorías de incidentes para documentar por qué y dónde se producen lesiones	17
Escenario: Utilice datos de incidentes para documentar el número de lesionados y circunstancias adicionales	20
Definir y editar tipos de incidentes	22

Definir y editar estados de incidentes	22
Definir y editar categorías de incidentes	23
Definir y editar datos de incidentes	24
Definir y editar el título del informe	25
Especificar permisos para características y elementos de la interfaz de usuario en XProtect Incident Manager	25
Detalles de interfaz de usuario	26
Propiedades del incidente (nodo Incidentes)	26
Pestaña Incidente (nodo Seguridad > Cometidos)	27
Solución de problemas	28
Solución de problemas de XProtect Incident Manager	28
Archivo de registro del sistema	28
Mensajes en XProtect Smart Client	28
Mensajes en XProtect Smart Client y XProtect Management Client	29
Glosario	31

Copyright, marcas comerciales y exención de responsabilidad

Copyright © 2025 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, para el que pueden aplicarse términos y condiciones específicos. En tal 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.

Descripción general

XProtect Incident Manager para administradores

XProtect Incident Manager es una extensión de XProtect 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 .



Además, los usuarios de XProtect Incident Manager pueden guardar toda la información del incidente en un vídeo en los 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 2023 R1

- Para 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

- La extensión 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 incidente.

En XProtect Incident Manager 2022 R2

- La primera versión de esta extensión.
- La extensión 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 eLearning

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 **Using XProtect Incident Manager** es para operadores de XProtect Smart Client y el curso **Configuring XProtect Incident Manager** es para administradores de XProtect Management Client.

Licencias

XProtect Incident Manager Licencias de

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 posteriores: 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, active su licencia nueva.

Requisitos y consideraciones

Requisitos del sistema

La extensión de XProtect Incident Manager tiene los mismos requisitos de sistema que el 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 de XProtect Incident Manager activa la grabación de secuencias. Por lo general, cuando se produce un incidente, también hay movimiento.

Por tanto, para garantizar que sus operadores de XProtect Smart Client pueden añadir secuencias de grabación relevantes de cámaras a sus proyectos de incidentes, habilite la detección de movimiento en sus cámaras.

Puertos utilizados por XProtect Incident Manager

El servicio web 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		

Registro y bases de datos de SQL Server

Bases de datos SQL Server y almacenamiento de datos

XProtect Incident Manager tiene su propia base de datos SQL Server, llamada Surveillance_IM. La base de datos Surveillance_IM de SQL Server 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

Para resolver los errores del sistema, en el ordenador en el que ha instalado el componente del sistema Management Server, puede encontrar el archivo de registro del sistema en esta ubicación:

C:\ProgramData\Milestone\XProtect Incident Manager\Logs.

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 necesarios, 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 Server.

Cuando los administradores en Management Client crean, habilitan y editan propiedades de incidentes, estas actividades se escriben en la base de datos SQL Server 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 XProtect Incident Manager llamada SQL Server, en la base de datos SQL Surveillance_IM del servidor de registro o en ambas SurveillanceLogServerV2 bases de datos SQL Server

Dónde se registren las actividades depende de la actividad concreta.

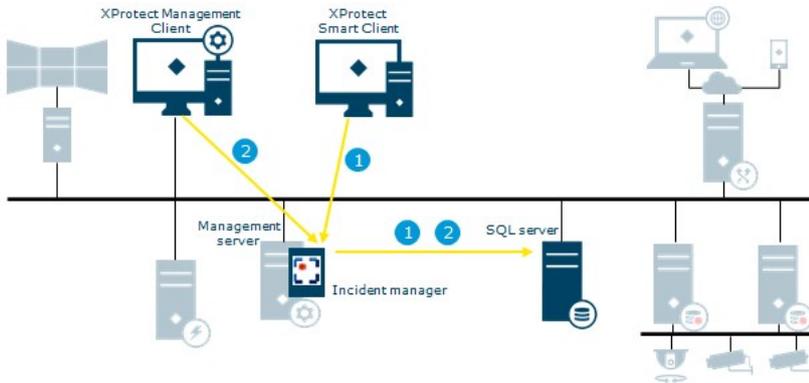
Cuando y donde	Actividad	Actividad registrada	
		Surveillance_IM	SurveillanceLogServerV2
Administradores en Management Client	Definir, editar y borrar todas las propiedades y los ajustes de incidentes relacionados con XProtect Incident Manager.	No	Sí
Operadores en XProtect Smart Client	Crear y borrar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

La base de datos de Surveillance_IM está ubicada en la misma instalación de SQL Server que la base de datos SQL Server para el servicio Management Server. Si mueve la base de datos SQL Server 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 Server.

Arquitectura de sistema

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

El siguiente diagrama ilustra la comunicación del sistema y los flujos de datos entre los distintos componentes en XProtect Incident Manager y el VMS de XProtect.



Flujo	Acciones y componentes
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 Server Surveillance_IM propia de la extensión. Las actividades relacionadas con proyectos de incidentes, dependiendo de la actividad, se registran en la propia base de datos SQL Server Surveillance_IM de la extensión, en la base de datos Log Server SQL 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 propia base de datos SQL Server de la extensión Surveillance_IM. La actividad del usuario se registra en la base de datos SQL Server 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.
2. Habilitar la detección de movimiento.
3. Configurar el comportamiento de XProtect Incident Manager en XProtect Management Client.

Consulte también [Propiedades del incidente en Management Client on page 14](#).

4. Finalmente, los operadores pueden 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.

Instalación

Instalación de XProtect Incident Manager

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 on page 10](#).

XProtect Incident Manager y el servicio de Log Server

Si no instala 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 web de Incident Manager.

Para reiniciar el servicio web 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 Server **SurveillanceLogServerV2** del servidor de registro. Consulte también [Registro y bases de datos de SQL Server on page 9](#).

Configuración

Definir el periodo de retención para proyectos de incidentes

A menudo, los proyectos de incidentes contienen datos personales. Para cumplir siempre con el RGPD o cualquier otra ley aplicable relativa a los datos personales, defina el tiempo que desea mantener sus proyectos de incidentes. Consulte también las recomendaciones en la guía de privacidad del RGPD.

El proyecto y toda su información se eliminan automáticamente cuando el proyecto de incidente caduca. Las secuencias (vídeo y audio grabados) tienen su propio periodo de retención.

Para definir o editar el periodo de retención para proyectos de incidentes:

1. Seleccione **Herramientas > Opciones**.
2. En la pestaña **Incidentes**, introduzca el número de días que desea mantener sus proyectos de incidentes. Puede introducir cualquier número entre 1 y 365.000 días. El valor predeterminado es 7 días.



Incluso si el periodo de retención de los proyectos de incidentes se creó antes de que la versión de XProtect 2023 R1 caduque, el VMS de XProtect no elimina estos proyectos de incidentes pre-2023 R1. Tiene que eliminarlos manualmente.

Propiedades del incidente en Management Client

Usted utiliza y define las distintas propiedades del incidente en XProtect Incident Manager para estandarizar cómo documentan y gestionan incidentes los operadores de XProtect Smart Client y, por tanto, obtienen una mejor visión general de sus incidentes.

Las siguientes propiedades de incidentes están disponibles:

Propiedad	Descripción	Ejemplos
Tipos	Los tipos de incidentes son la principal forma de categorizar y distinguir entre incidentes. Consulte Definir y editar tipos de incidentes on page 22 .	<ul style="list-style-type: none"> • Lesión en el lugar de trabajo - empleado • Lesión en el lugar de trabajo - contratista • Lesión en el lugar de trabajo - visitante

Propiedad	Descripción	Ejemplos
Estados	<p>Los estados de incidentes ayudan a los operadores de XProtect Smart Client a hacer un seguimiento del progreso de la investigación de un incidente.</p> <p>Consulte Definir y editar estados de incidentes on page 22.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo • En curso • En espera • Cerrado
Categorías	<p>Las categorías de incidentes y los datos de incidentes ayudan a los operadores de XProtect Smart Client a categorizar proyectos de incidentes con más detalle. Ambas propiedades del incidente son opcionales.</p> <p>Consulte Definir y editar categorías de incidentes on page 23 y Definir y editar datos de incidentes on page 24.</p>	<p>Categorías de incidente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de la lesión • Motivo de la lesión <p>Datos del incidente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de personas lesionadas • Notificación a un contacto de emergencia

Para ver un ejemplo detallado de cómo usar y definir las distintas propiedades de los incidentes, consulte [Escenario A on page 15.](#)

Un escenario de cómo usar y definir propiedades de incidentes

Escenario A

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, quiere documentar y gestionar las circunstancias que rodean lesiones en el lugar de trabajo y por tanto, necesita las siguientes propiedades del 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 se ha lesionado.

Vea cómo en [Escenario: Utilice tipos de incidentes para documentar quién resulta lesionado on page 16.](#)

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 on page 17](#).

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 a un contacto de emergencia?
- ¿Resultaron bienes dañados, y cuál es su valor?

Vea cómo en [Escenario: Utilice datos de incidentes para documentar el número de lesionados y circunstancias adicionales on page 20](#).

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:

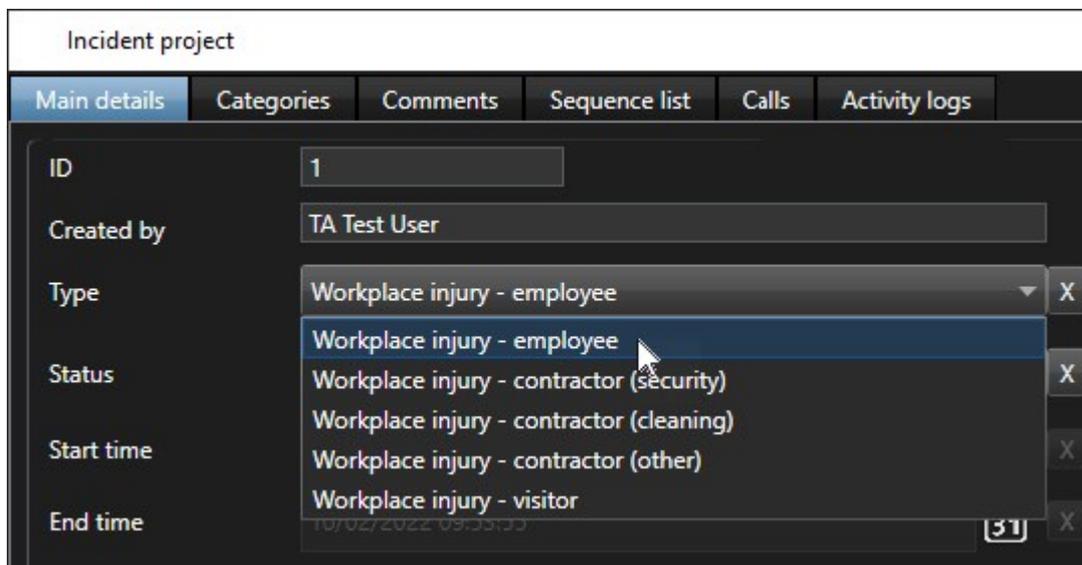
Nombres de tipos de incidentes
Lesión en el lugar de trabajo - empleado
Lesión en el lugar de trabajo - contratista (seguridad)
Lesión en el lugar de trabajo - contratista (limpieza)
Lesión en el lugar de trabajo - contratista (otro)
Lesión en el lugar de trabajo - visitante

Configuration		
Types	Statuses	Categories
	Category 1	Category 2
	Category 3	Category 4
	Category 5	Category 6
Search <input type="text"/>		
ID	Name	Description
1	Workplace injury - employee	
2	Workplace injury - contractor (security)	
3	Workplace injury - contractor (cleaning)	
4	Workplace injury - contractor (other)	
5	Workplace injury - visitor	

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:

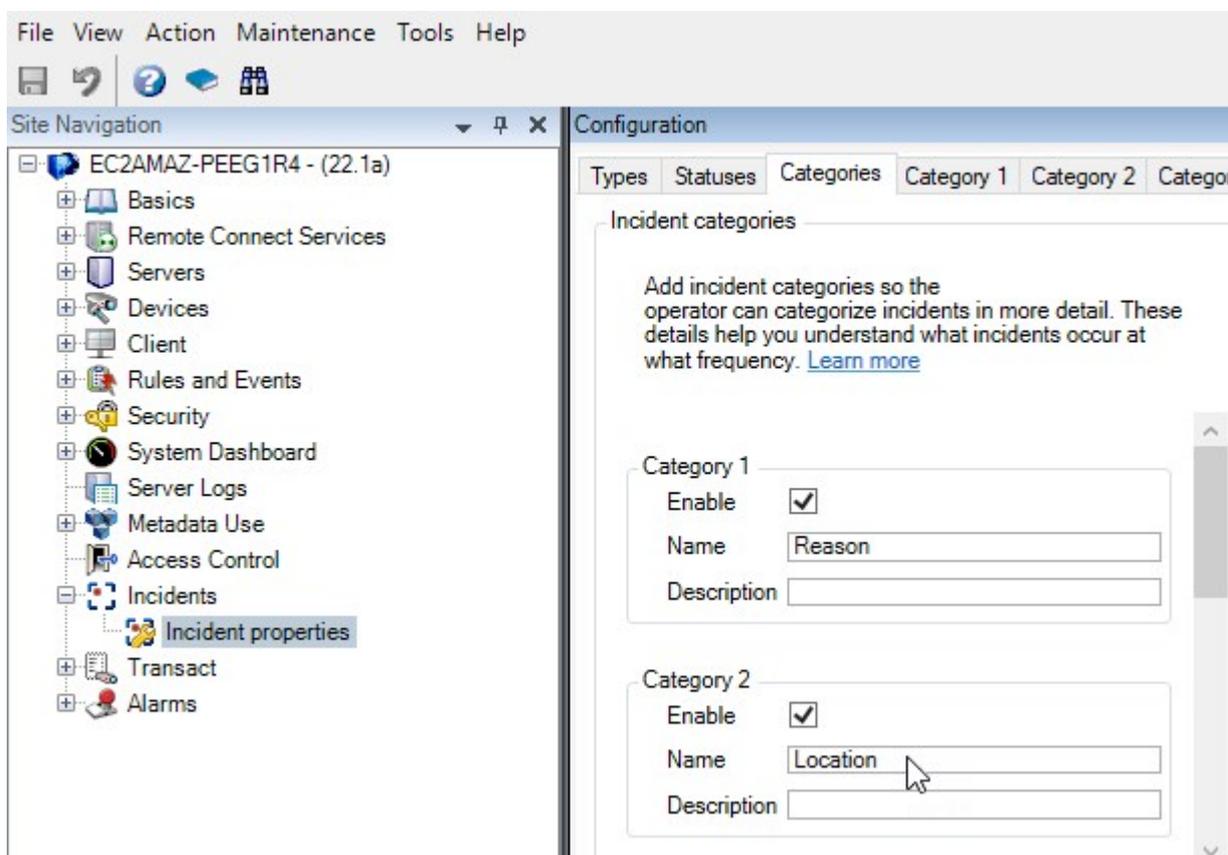
- La mayoría de las lesiones están relacionadas con caídas o golpearse con un objeto. Quiere asegurarse de que cada proyecto de incidente tenga información sobre el motivo de la lesión
- La mayoría de lesiones ocurren en el laboratorio y en la sala de almacenamiento, y unos pocos ocurren en las oficinas.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

Para documentar estos detalles, 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:

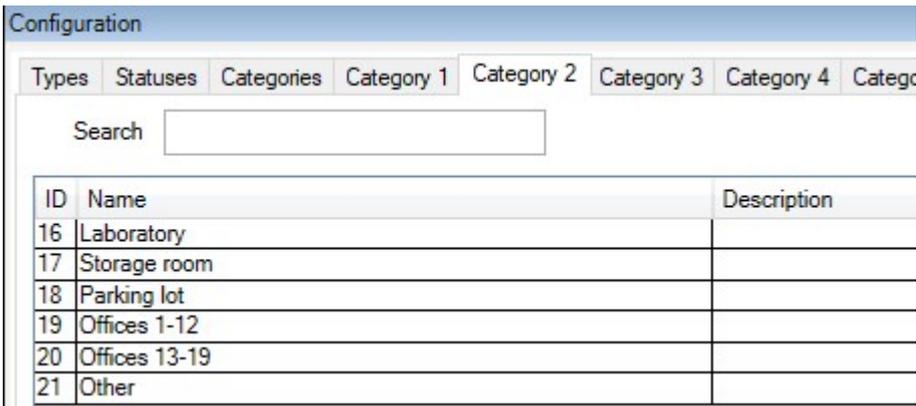
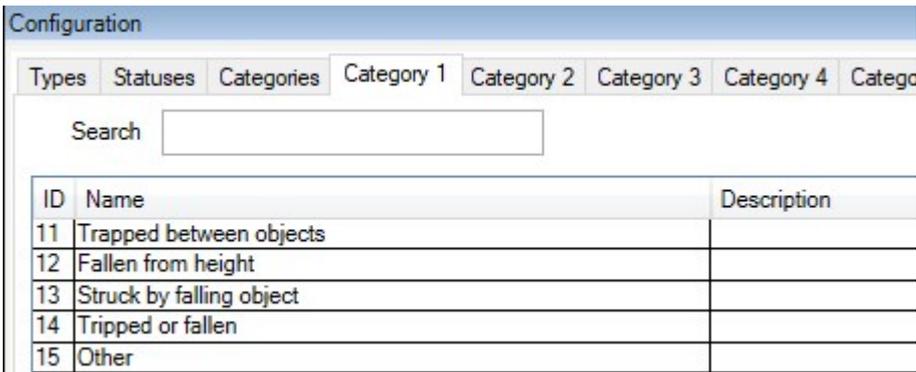
Categoría	Nombre	Descripción
1	Motivo	¿Qué ocurrió?
2	Localización	¿Dónde se produjo el incidente?



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

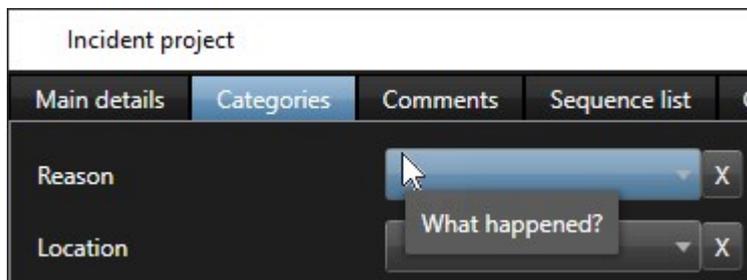


Guarde los ajustes y pida a los operadores de XProtect Smart Client que reinicien XProtect Smart Client.

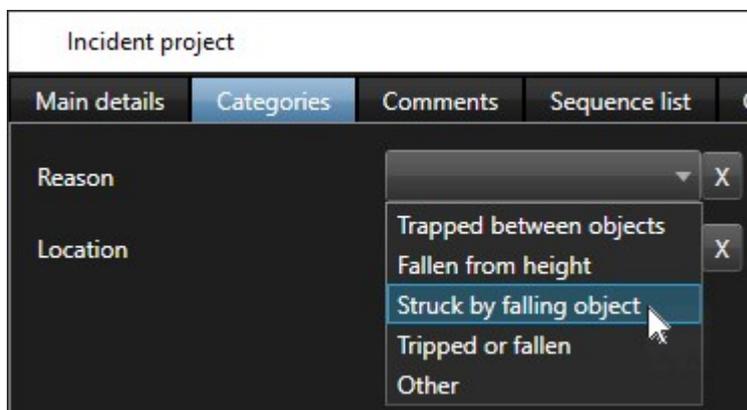
La siguiente vez que los operadores inicien sesión en XProtect Smart Client y actualicen un proyecto de incidente, pueden asignar las categorías nuevas y los valores de las categorías al proyecto de incidente.

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

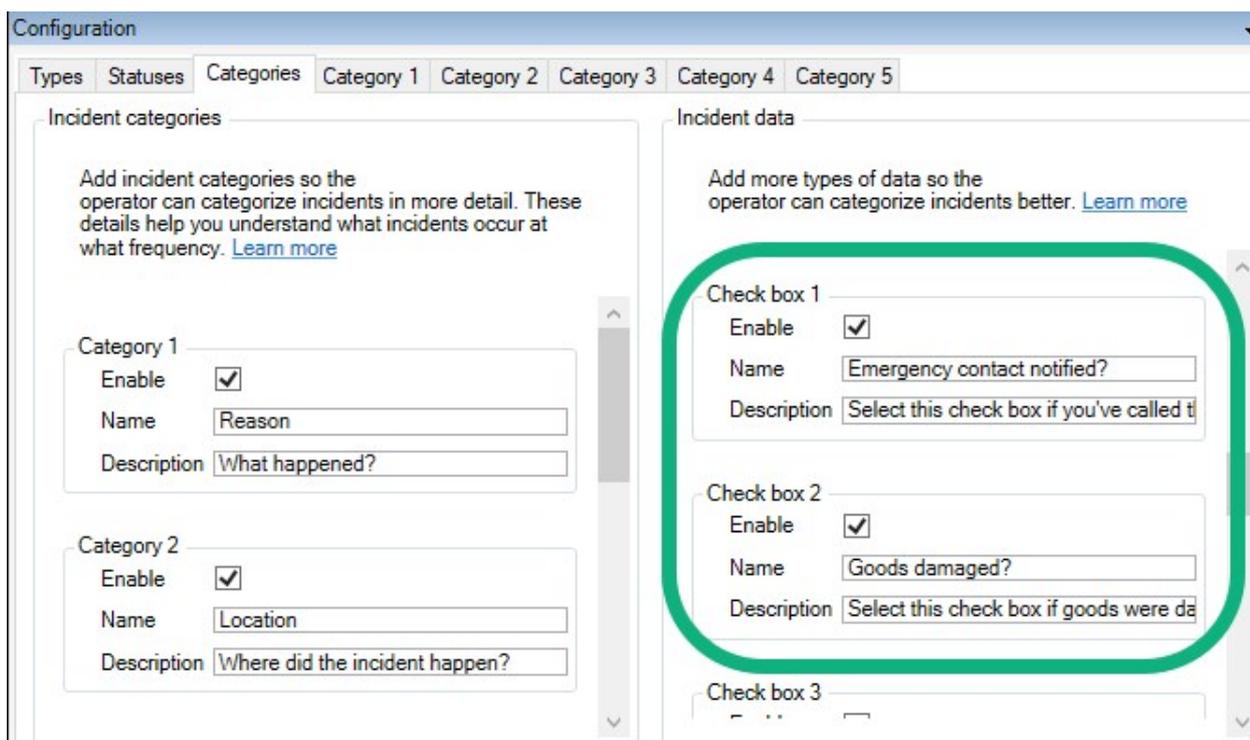
Como la documentación de los incidentes es cada vez más exhaustiva, se da cuenta de que es necesario documentar circunstancias adicionales de cada lesión de forma estructurada. Por ejemplo, en cada proyecto de incidente, quiere documentar:

- ¿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.
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**.

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 cómo usar los tipos de incidentes, consulte [Escenario: Utilice tipos de incidentes para documentar quién resulta lesionado on page 16](#).

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 cómo usar las categorías de incidentes, consulte [Escenario: Utilice categorías de incidentes para documentar por qué y dónde se producen lesiones on page 17](#).

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 cómo usar los datos de incidentes, consulte [Escenario: Utilice datos de incidentes para documentar el número de lesionados y circunstancias adicionales on page 20](#).

Definir y editar el 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.

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 el título del informe en Management Client:

1. Seleccione **Herramientas > Opciones**.
2. En la pestaña **Incidentes**, en el campo **Título de informes de incidentes**, introduzca el título del informe.

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.

Para obtener más información sobre los ajustes de permisos relacionados con XProtect Incident Manager, consulte [Pestaña Incidente \(nodo Seguridad > Cometidos\)](#) on page 27.

Detalles de interfaz de usuario

Propiedades del incidente (nodo Incidentes)

La siguiente información describe ajustes relacionados con XProtect Incident Manager.

Define todas las propiedades del incidente para sus operadores de XProtect Smart Client en estas pestañas:

- 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 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	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	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.

Solución de problemas

Solución de problemas de XProtect Incident Manager

Archivo de registro del sistema

Para resolver los errores del sistema, en el ordenador en el que ha instalado el componente del sistema Management Server, puede encontrar el archivo de registro del sistema en esta ubicación:

C:\ProgramData\Milestone\XProtect Incident Manager\Logs.

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.

Mensajes en XProtect Smart Client y XProtect Management Client

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/>.

