

Aviso legal

Descargo de responsabilidad legal

Esta guía y su contenido (la «Guía») son proporcionados por NXGEN. Todos los derechos sobre la Guía y sobre la propiedad intelectual incorporada en ella — incluidos, entre otros, marcas, nombres comerciales, logotipos y signos similares que figuren en la Guía — están protegidos por la ley. Todos los derechos, títulos e intereses sobre la Guía y sobre los derechos de propiedad intelectual relacionados pertenecen y permanecen con NXGEN y sus licenciantes.

La Guía se proporciona de forma gratuita, «tal cual» y únicamente con fines informativos, sin garantía de ningún tipo. No está destinada ni es adecuada para establecer relación jurídica alguna entre el lector y NXGEN o sus filiales, incluidas, entre otras, obligaciones de NXGEN o de sus filiales frente al lector.

Las obligaciones de NXGEN y de sus filiales respecto de los productos o servicios de NXGEN adquiridos por un cliente se rigen exclusivamente por los términos del contrato en virtud del cual se adquirieron dichos productos o servicios.

Para mayor claridad

El lector asume todo el riesgo en cuanto al uso, los resultados y el rendimiento de la Guía. En la máxima medida permitida por la ley aplicable, NXGEN rechaza y excluye todas las garantías, ya sean legales, expresas o implícitas — incluidas, entre otras, las garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado, titularidad y no infracción de derechos de terceros — así como cualquier responsabilidad o garantía derivada de sugerencias, especificaciones o muestras relacionadas con la Guía.

General de Dispositivos de Audio

Updated 16 September 2026

GCXONE admite audio de dos maneras independientes:

- **Genesis Audio** — un altavoz/intercomunicador independiente que se agrega a un sitio como su propio Dispositivo. Funciona de la misma manera sin importar la marca de cámara o VMS que utilice el sitio.
- **Audio integrado en la cámara** — el micrófono y/o altavoz ya incorporado en una cámara o NVR, cuando el hardware lo posee. No se agrega ningún Dispositivo separado — es una propiedad de la propia cámara.

Cuál debe usar un cliente, y si el audio propio de la cámara realmente funcionará, depende en gran medida de la marca de cámara y de si GCXONE se comunica con el sitio a través de la nube o mediante Local Mode. Esa es la parte que no es evidente, y es el objetivo de esta página.

La lógica de negocio, en términos simples

Considérela como dos preguntas separadas para cualquier sitio:

1. ¿Necesita el cliente escuchar/hablar a través de una cámara que ya está instalada, o estamos agregando un altavoz diseñado específicamente?

Si se trata de un altavoz diseñado específicamente (un intercomunicador en una puerta, un altavoz de advertencia en un perímetro), siempre se agrega un Genesis Audio Dispositivo — sin importar qué NVR o VMS utilice el sitio. Genesis Audio no pasa por el propio sistema de video de la cámara; se enruta a través de su propia conexión SIP/Twilio directamente desde GCXONE. Eso es *por qué* funciona idénticamente en todas partes: no depende del fabricante de la cámara.

Si la pregunta es "¿puede el operador hablar a través de la cámara que ya está instalada?", la respuesta depende de la marca — consulte la tabla a continuación.

2. ¿El operador está supervisando a través de la nube (aplicación web de GCXONE, desde cualquier lugar), o se trata de una configuración Local Mode / on-prem (operador en la misma red que el NVR)?

Estos son dos caminos técnicos diferentes y una marca puede soportar uno sin el otro:

- Camino en la nube — el audio se retransmite a través de la propia nube de GCXONE, de la misma forma que la transmisión de video, de modo que un operador en cualquier parte del mundo pueda usarlo. Este es el camino que la mayoría de los clientes realmente necesita, ya que el monitoreo remoto es el objetivo principal de GCXONE.
- Camino Local Mode — GCXONE se comunica directamente con el SDK propio del NVR on-prem cuando el cliente del operador está en el sitio o conectado mediante VPN, evitando por completo la nube. El audio bidireccional a través de la cámara puede funcionar aquí incluso cuando no funciona a través de la nube para esa misma marca.

La regla práctica hoy: el audio integrado propio de la cámara funciona de forma fiable a través de la nube solo en ADPRO. En todas las demás marcas principales (Hikvision, Dahua, Avigilon, Milestone, Uniview y otras), el altavoz/micrófono propio de la cámara no está disponible en la nube o está aún en desarrollo — aunque el *mismo* audio de la cámara a menudo funciona bien localmente, mediante Local Mode, usando el SDK propio del fabricante. Esta es la razón principal para recomendar un altavoz Genesis Audio en lugar de depender del integrado en la cámara: es el único camino de audio que está totalmente soportado en la nube sin importar la marca.

Lo que realmente funciona hoy, por marca

Marca / plataforma Altavoz Genesis Audio (siempre independiente de la marca) Audio propio de la cámara — a través de la nube Audio propio de la cámara — Local Mode (on-prem) ADPRO (Honeywell) Funciona-

Funciona — la única marca donde esto está totalmente soportado hoyFuncionaHikvision NVRFunciona-
No disponibleFuncionaHikvision IP CameraFuncionaEn desarrollo, aún no fiableFuncionaHikProConnect
(cloud VMS)FuncionaEn desarrolloFuncionaDahua NVR / IP CameraFuncionaNo disponibleFunciona-
Dahua Cloud (cloud VMS)FuncionaNo disponibleNo disponibleAvigilonFuncionaNo disponibleFunciona-
MilestoneFuncionaNo disponibleFuncionaUniviewFuncionaNo disponibleFuncionaNX Witness / Hanwha-
FuncionaNo disponibleNo disponibleCámaras ONVIF genéricasFuncionaNo disponibleEn desarrollo-
MobotixFuncionaNo disponibleEn desarrollo35 Series NVRFuncionaEn desarrolloEn desarrolloMiwi Urmet
/ GrundigNo disponible aún (en desarrollo)En desarrolloEn desarrolloAvigilon UnityEn desarrolloEn
desarrolloEn desarrollo

Leyendo esto en la práctica:

- Altavoz Genesis Audio → siempre la respuesta segura. Es independiente de la marca de cámara por diseño, por lo que es lo que se debe recomendar siempre que un Cliente necesite audio bidireccional fiable y no esté usando únicamente Local Mode en hardware ADPRO.
- "No disponible" no es un error que perseguir — para la mayoría de las marcas, el audio integrado de la cámara a través de la nube nunca se construyó. No abra un ticket de soporte intentando que una cámara Hikvision hable por la nube; aún no existe en ninguna marca salvo ADPRO.
- "En desarrollo" es un estado real, no una mala configuración. Si la marca de cámara del Cliente muestra "en desarrollo" y el audio no funciona, eso es esperado — no es un problema de configuración del Cliente.
- Local Mode desbloquea el audio de la cámara en la mayoría de las marcas principales incluso cuando la ruta en la nube aún no existe — útil saberlo si un Cliente pregunta específicamente por audio bidireccional a través de sus cámaras Hikvision/Dahua/Avigilon/Milestone/Uniview existentes y está dispuesto a usar Local Mode.

Cómo configurar cada una

Genesis Audio (funciona igual en todas las marcas anteriores)

1. En Configuración → Dispositivos , haga clic en Agregar , y establezca el Tipo de dispositivo a GENESIS Audio . Asigne un nombre y haga clic en Descubrir , luego Guardar .
2. Abra el dispositivoSIP URL del dispositivo para obtener su Nombre de usuario, Contraseña y Dominio SIP — esto es lo que se usa para registrar el altavoz físico (p. ej., un Altavoz Axis Horn) contra el dispositivo en el cliente web del altavoz.
3. Asigne el Permiso Genesis Audio permiso a cualquier rol de operador que necesite realizar llamadas.
4. Local Mode es no requerido para iniciar una llamada de Genesis Audio. Esto es requerido si desea probar el audio predeterminado del altavoz fuera de una llamada de Genesis Audio.

Pasos completos: [Genesis Audio Config Guide](#) · [Speaker \(registro SIP\)](#)

Audio integrado en la cámara (solo donde la tabla anterior indica "Works")

No hay un dispositivo separado que añadir — es una configuración en el registro propio de la cámara:

1. Un administrador confirma el Audio La configuración de Audio está activada para el registro del dispositivo de esa cámara en GCXONE. Esta es una configuración del lado de la plataforma, separada de lo que informe el firmware propio de la cámara — vea la advertencia de descoordinación a continuación.
2. En el Visor de video, el operador usa el Audio (Escuchar) ícono en el mosaico de esa cámara para escuchar su micrófono, y Speaker (Talk) para hablar a través de él, donde la marca soporta Talk.
3. El navegador del operador solicitará permiso de micrófono — obtenga este permiso antes de que comience el turno, no durante un incidente, ya que la solicitud de permiso genera una demora si aparece durante una llamada en vivo.

Flujo de trabajo del operador: [Audio & Comunicación](#)

Cuando el audio "no funciona", verifique la configuración de la plataforma contra la cámara misma

Cada cámara tiene una configuración de Audio activado/desactivado del lado de la plataforma, separada de lo que el firmware propio de la cámara esté realmente configurado para hacer. Estos dos hechos pueden desincronizarse silenciosamente — con mayor frecuencia después de que un integrador cambie la configuración de audio directamente en la cámara sin que nadie actualice la configuración coincidente en GCXONE. El resultado: GCXONE se niega a abrir el micrófono aunque la cámara esté lista, o GCXONE cree que el audio está disponible en una cámara cuyo hardware de audio fue desactivado o retirado posteriormente.

Por lo tanto, el primer paso de solución para "el audio no funciona en esta cámara específica" es siempre comprobar ambos lados — lo que dice el registro del dispositivo en GCXONE y lo que informa la cámara — no solo uno de ellos. El acuerdo entre los dos es lo que hace que el audio esté realmente disponible; ninguno por sí solo lo garantiza.

Genesis Audio y Modo de Conferencia

Cuando un operador inicia una llamada de audio desde el Visor de video:

- Si un sitio tiene más de un dispositivo Genesis Audio activo , la llamada se convierte automáticamente en una Conference Mode llamada, conectando cada altavoz Genesis Audio activo en ese sitio más el operador en una sola llamada — sin configuración manual necesaria.
- Si hay ningún dispositivo Genesis Audio activo en el sitio, la llamada recurre al audio propio de la cámara, donde la tabla de la marca anterior indica que está disponible.

Detalle completo: [Enrutamiento de Audio y Modo de Conferencia](https://docs.nxgen.cloud/es/gcxone/features/audio/overview)

Dónde reside cada componente

TemaPáginaAgregar un dispositivo Genesis Audio y realizar una llamada/genesis-audioRegistrar un altavoz SIP contra un dispositivo Genesis Audio/features/audio/speakerModo Conferencia y comportamiento de reserva de llamada/features/operational-modes/audio-routing-conference-modeFlujo de trabajo de escuchar/hablar del operador para audio incrustado en la cámara/operator-guide/audio-communication-Configuración del dispositivo ADPRO (solo pasos de adición de dispositivo — el audio aún no está documentado allí)/devices/adpro

Referencia técnica

El resumen en lenguaje sencillo anterior se genera a partir de tres indicadores de capacidad que el catálogo de integración rastrea por marca de Dispositivo, más una configuración por cámara. Resulta útil si está diagnosticando una integración específica en lugar de asesorar a un Cliente en términos generales.

IndicadorUbicaciónQué rastrea realmentegenesisAudioCapacidad en la nubeSi GCXONE puede enrutar una llamada Genesis Audio a un sitio que ejecuta esta marca — casi siempre completo, ya que no depende del hardware de la cámaraplayAudioCapacidad en la nubeSi el altavoz incrustado de esta marca puede ser controlado a través del relé en la nube de GCXONE — completo solo en ADPRO, ninguno o en desarrollo en cualquier otro casoSdkAudioCapacidad de Modo LocalSi el audio bidireccional a través de la cámara funciona mediante el SDK del NVR/DVR local cuando GCXONE se comunica directamente con él (Modo Local), independiente de la ruta en la nubeenableAudioRegistro por DispositivoEl indicador almacenado en la plataforma que realmente controla si GCXONE abrirá el micrófono de esta cámara específica — se verifica, pero no se sincroniza desde lo que la cámara informe

Especificaciones de ADPRO

ADPRO (Honeywell) es la única marca `encompleto` en los tres indicadores del catálogo simultáneamente.

Lo que se confirma en su registro de integración:

- Puertos : RTSP en 554, un canal de control en 2000, y un puerto de audio dedicado en 3000 — el audio tiene su propio puerto, separado del video y del control. `src/lib/agent/reachability.ts` etiqueta el puerto 3000 literalmente como `ADPRO audio` en su herramienta de sondeo de conectividad.
- Protocolo : "ADPRO SDK (para Cloud y Local), Receptor TCP (eventos)" — GCXONE se comunica directamente con el SDK del proveedor tanto para las rutas de audio en la nube como en Local Mode, con un canal TCP de envío separado para los eventos.
- Integración de eventos : los Dispositivos se configuran para enviar eventos mediante TCP a un receptor ADPRO del lado de Genesis, en lugar de que GCXONE interroge el Dispositivo.

Qué es *no* documentado en ninguna parte de este código, y no debe ser adivinado: los campos de requisitos, limitaciones y eventos admitidos del catálogo están vacíos para ADPRO; la guía de configuración publicada de ADPRO solo cubre la adición del Dispositivo y nunca menciona audio ni el puerto 3000; y no existe código específico de detección de capacidades de ADPRO como sí ocurre con Hikvision (`isSupportAudio` sobre ISAPI) o Dahua (`AudioEnable` sobre su API de configuración). El protocolo de audio en el cableado a través del puerto 3000 debe confirmarse con la documentación del SDK ADPRO de Honeywell antes de considerarse como un hecho.