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.

Flujo de alarma

Updated 16 August 2026

Qué hace el flujo de alarma

Una vez que un evento se clasifica como Alarma Real, entra en el flujo de alarma — el proceso estructurado que garantiza que cada amenaza de seguridad real sea recibida, asignada y resuelta por el operador adecuado en el momento adecuado.

GCXONE se integra con Talos para entregar las alarmas en tiempo real, proporcionando a los operadores todo el contexto y las herramientas necesarias para actuar de forma rápida e informada.

Por qué importa

Sin un flujo estructurado de alarmas, las alarmas verificadas podrían pasarse por alto, gestionarse dos veces o cerrarse sin documentación. El flujo de alarma garantiza que cada amenaza real llegue al operador adecuado, se revise con todo el contexto y se cierre con un resultado rastreable.

Cómo funciona

Paso 1 — Entrega de la alarma Las alarmas confirmadas se entregan a la cola de operadores en Talos en tiempo real. Cada alarma llega con el contexto completo, incluyendo el nombre del cliente y del sitio, referencia del dispositivo y sensor, hora del evento, clasificación de la alarma y una vista previa de GIF o vídeo para una revisión rápida.

Paso 2 — Cola de operadores Dentro de Talos, los operadores ven una cola en directo de alarmas entrantes. Cada alarma puede asignarse a un operador específico, evitando el manejo duplicado. La cola muestra quién está trabajando en cada alarma, haciendo visible la coordinación del equipo de un vistazo.

Paso 3 — Revisión de la alarma El operador abre la alarma y revisa la información disponible utilizando las herramientas mencionadas anteriormente — Vista previa GIF, Retroceso, Vista en directo, Reproducción y Máscara de Área.

Paso 4 — Acción de la alarma El operador confirma, descarta o escala la alarma según su revisión.

Paso 5 — Automatización de flujos de trabajo Dependiendo del tipo de alarma y la configuración del sitio, los flujos de trabajo de Talos pueden notificar automáticamente al cliente, enviar a un técnico, enviar una alerta por SMS o correo electrónico, escalar a un supervisor o registrar la respuesta para reportar SLA.

Paso 6 — Resolución y auditoría Cada alarma se cierra con una nota de resolución y se almacena en el Registro de Auditoría con todos los detalles, incluyendo el operador que la manejó, el momento de la acción, los pasos realizados y la resolución final.

Capacidades clave

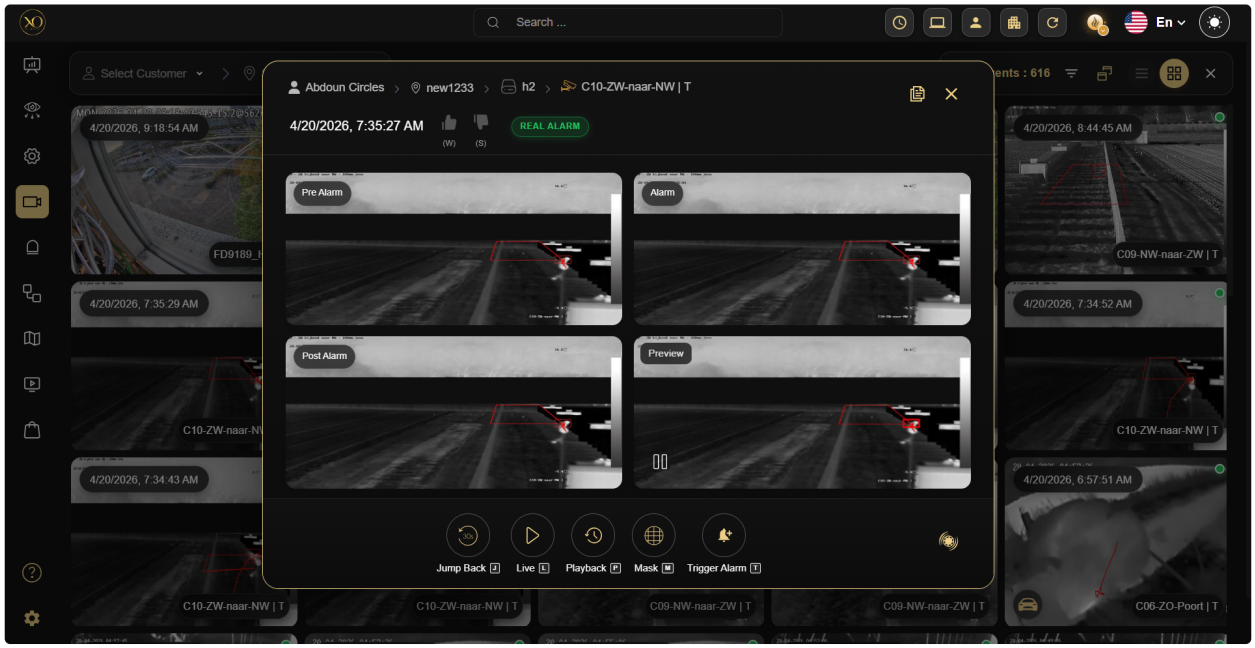
Alarmas Se activa una alarma cuando ocurre una de las siguientes situaciones:

- Una cámara o sensor detecta un evento de seguridad real que pasa el filtrado de IA NOVA99x.
- Se detecta un fallo en HealthCheck, como una cámara que se desconecta, obstrucción, pantalla negra o condiciones de poca luz.
- Una alarma manual es activada por un operador o administrador del sistema.

Herramientas de revisión de alarmas Cuando un operador abre una alarma, están disponibles las siguientes herramientas:

- Vista previa del GIF — Un breve avance animado del evento para dar contexto instantáneo.
- Retrocede — Reproducir los 30 segundos antes de que se activara la alarma.
- Visión en directo — Cambiar a una transmisión en directo de la cámara en tiempo real.
- Reproducido — Revisa imágenes grabadas alrededor del evento.

- Enmascaramiento de área — Aplicar una mascarilla temporal o permanente en una zona específica si es necesario.



Acciones de alarma Tras revisar la alarma, el operador realiza una de las siguientes acciones:

- Confirmar que es real — Escalar la alarma y activar el flujo de trabajo configurado, como llamar a un técnico, enviar un SMS o correo electrónico, o contactar con el cliente.
- Marca como falso — Cierra la alarma como falso positivo. Estos datos se reflejan en el análisis de NOVA99x.
- Escalar — Asignar la alarma a un supervisor u operador de mayor nivel.

Casos de uso en el mundo real

- Llega una alarma de intrusión a Talos — el operador utiliza la Vista Previa GIF para contexto instantáneo, confirma que es real y el flujo de trabajo contacta automáticamente con el cliente y envía a un técnico.
- Dos operadores ven la misma alarma — el sistema de asignación impide el manejo duplicado mostrando quién ya está trabajando en ella.

- Un fallo en HealthCheck se activa automáticamente a las 02:00 — el flujo de alarma lo enruta como un Evento Técnico y envía un SMS al técnico de guardia sin la intervención del operador.

Mejores prácticas

- Utiliza siempre Saltar atrás antes de confirmar o descartar una alarma — el contexto previo al disparador suele revelar la causa real.
- Nunca dejes una alarma sin asignar en la cola — asígnala inmediatamente para evitar que se manipule duplicado.
- Cierra siempre cada alarma con una nota de resolución — esto garantiza un registro de auditoría limpio y un informe SLA preciso.
- Usa Enmascaramiento de Área para zonas con falsas alarmas recurrentes en lugar de descartarlas manualmente cada vez.